



轨道交通类专业“互联网+”创新型精品教材

城市轨道交通 服务礼仪

CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG
FUWU LIYI



扫描二维码
共享立体资源

主 编 李余华



城市轨道交通服务礼仪

主
编
李余华

北京出版集团
北京出版社

北京出版集团
北京出版社

图书在版编目(CIP)数据

城市轨道交通服务礼仪 / 李余华主编. -- 北京 :
北京出版社, 2017.1 (2022 重印)
ISBN 978-7-200-12598-6

I. ①城… II. ①李… III. ①城市轨道交通—铁路运输—
服务人员—礼仪—高等教育—教材 IV. ①U530.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 255514 号

城市轨道交通服务礼仪

CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG FUWU LIYI

主 编: 李余华

出 版: 北京出版集团

北 京 出 版 社

地 址: 北京北三环中路 6 号

邮 编: 100120

网 址: www.bph.com.cn

总发行: 北京出版集团

经 销: 新华书店

印 刷: 定州市新华印刷有限公司

版 次: 2017 年 1 月第 1 版 2022 年 4 月修订 2022 年 5 月第 7 次印刷

开 本: 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张: 13.5

字 数: 238 千字

书 号: ISBN 978-7-200-12598-6

定 价: 42.00 元

质量监督电话: 010-82685218 010-58572162 010-58572393

目 录

单元一 城市轨道交通服务礼仪的概述	1
任务 1 服务礼仪的概念和原则	2
任务 2 服务人员的礼仪素养	12
任务 3 服务人员的素质要求	17
单元二 城市轨道交通服务的仪容、表情礼仪	23
任务 1 仪容礼仪基础知识	24
任务 2 表情礼仪基础知识	29
任务 3 化妆礼仪技能的基本训练	41
单元三 城市轨道交通服务的服饰礼仪	51
任务 1 城市轨道交通服饰礼仪的概述	52
任务 2 城市轨道交通服饰礼仪的要求	58
单元四 城市轨道交通服务的形体礼仪	83
任务 1 城市轨道交通服务的姿态礼仪	84
任务 2 城市轨道交通服务的手势礼仪	104
任务 3 城市轨道交通服务的其他形体礼仪	109
单元五 城市轨道交通服务的语言礼仪	116
任务 1 服务语言礼仪的概述	117
任务 2 轨道交通几类岗位的服务语言礼仪	127
单元六 城市轨道交通客运的服务礼仪	135
任务 1 城市轨道交通车站客运服务的概述	136
任务 2 值班站长岗位的服务礼仪	151
任务 3 值班员岗位的服务礼仪	155
任务 4 票务员岗位的服务礼仪	159
任务 5 厅巡员岗位的服务礼仪	162

单元七 乘客投诉处理	167
任务 1 乘客投诉分析	168
任务 2 乘客投诉处理的原则	174
任务 3 乘客投诉处理的基本流程	181
任务 4 乘客投诉案例分析	187
参考答案	193

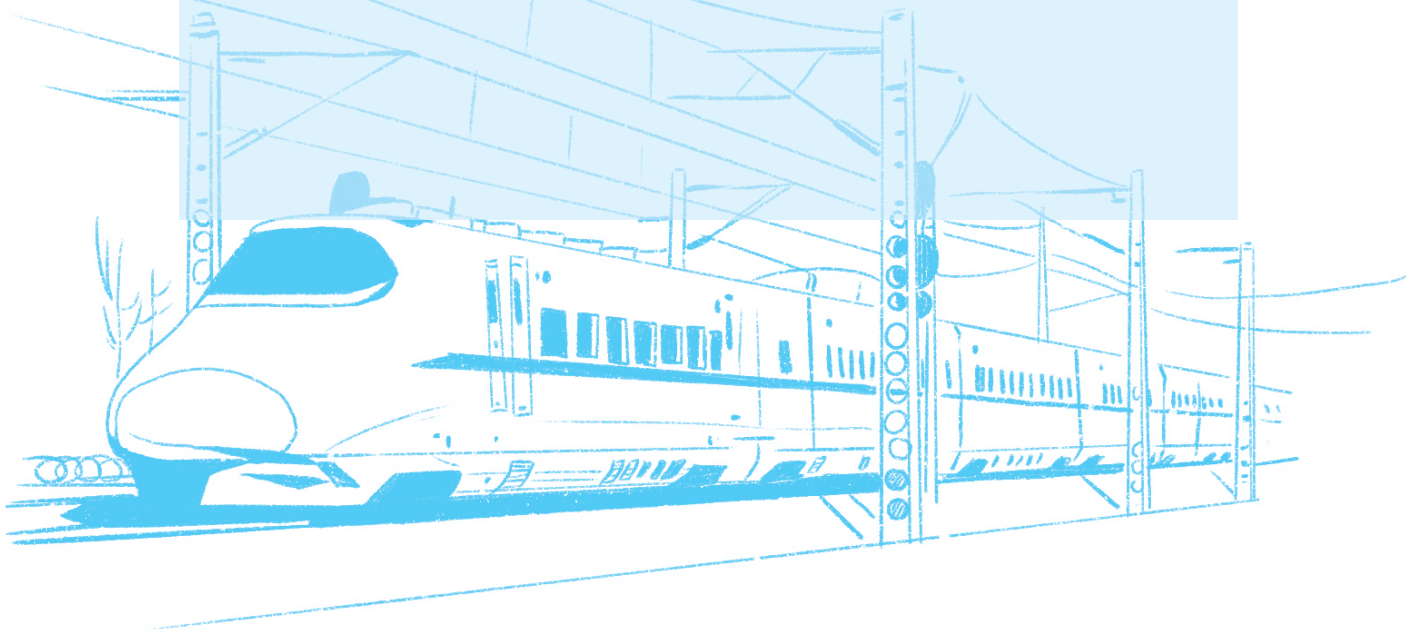
北京出版社

单元一 城市轨道交通服务礼仪的概述

【单元概述】

要做好服务工作，首先必须理解服务与服务礼仪的概念。所谓服务，是指为他人做事，使他人从中受益的一种有偿或无偿的活动。服务具有无形性、不可分离性、可变性、不能存储性和差别性等特点。所谓服务礼仪，就是指在各种服务工作中形成的，并得到人们共同认可的一系列行为规则和规范的总称，或者说服务礼仪就是服务的技巧和艺术。良好的服务礼仪不仅可以提高服务人员的自身修养，改善他们的人际关系，使服务人员在与客户交往中赢得理解、好感和信赖，而且可以树立服务人员和企业的良好形象，提高乘客的满意度，从而提高企业的经济效益、提升其竞争力。

优质的服务应遵循尊重原则、以诚待人原则、服从惯例原则、适度原则和宽容原则。由于城市轨道交通服务始终是在与人打交道，因此，一名优秀的服务人员还应具备较高的文化素质、较强的沟通能力、稳定的心理素质、良好的服务心态及熟练的服务技能。本单元主要介绍轨道交通服务礼仪的概念、服务礼仪的基本原则和提高服务礼仪修养的基本技巧等内容。



任务 1

服务礼仪的概念和原则

学习目标

1. 了解服务及服务礼仪的概念、特征和重要作用。
2. 熟悉服务礼仪的原则。
3. 能够用服务礼仪的技巧指导自己的日常工作和生活。

教学环境

课堂教学。

教学设施

电脑、多媒体等设备。

理论模块

一、服务及城市轨道交通服务

1. 服务及城市轨道交通服务的概念

所谓服务，是指为他人做事，并使他人从中受益的一种有偿或无偿的活动。服务既可以通过在为他人提供有形产品的过程中实现，如餐厅既给顾客提供食物，又提供服务；也可以在为他人提供无形产品的过程中实现，如照顾小孩、搀扶老人等，只提供服务。

服务的英文词是“Service”，这个词的每个字母在城市轨道交通服务工作中都表达了不同的含义和在服务中所追求的价值，代表了全方位、高标准的服务要求。

S (smile) ——服务人员应微笑对待每位乘客。

E (excellent) ——服务人员应将每一个服务程序都做得很出色。

R (ready) ——服务人员应该随时准备好为乘客服务。



V (viewing) ——服务人员应该将每位乘客都视为贵宾，重视每位乘客的要求。

I (inviting) ——服务人员在乘客消费时，应该显示出诚意和敬意，邀请乘客光临。

C (creating) ——服务人员应该想方设法为乘客创造出热情、温馨的服务氛围，让乘客有宾至如归的感觉。

E (ear、eye) ——服务人员能倾听乘客诉求，并善于用眼神与乘客进行沟通，传达善意。

城市轨道交通是指为城市公共交通服务的所有形式的轨道交通，包括城市铁路、城际铁路、地铁和轻轨等。城市轨道交通服务就是城市轨道交通企业为满足人们乘坐城市轨道交通的需要，在人们出行前、出行中和出行后为他们所提供的有形产品或无形帮助的活动。城市轨道交通企业应通过优质的服务使乘客既能得到出行需要，又能获得精神上的满足。

2. 服务的一般特征和城市轨道交通服务的特点

服务具有以下五个特点：

(1) 服务具有无形性。当服务企业还没有提供服务之前，任何服务都是看不见、摸不着和听不见的。但服务企业一旦为客人提供了服务，就会将这种无形的服务化为被服务者的一种主观感受，如地铁站的工作人员在为乘客提供服务时，通过礼貌的语言、恰当的举止，就能让乘客感受体贴周到、热情的服务。

(2) 服务具有不可分离性。所谓不可分离性，是指服务的产生是和消费同时进行的，它们各自都不能单独存在，提供服务的过程就是产生服务的过程。

(3) 服务具有可变性。服务并不是一成不变的。当服务的提供者、服务的对象、服务的地点及服务的时间不同时，所提供的服务水平也不同。如有的服务人员以貌取人，对待那些穿着体面、光鲜的客人就热情，否则就态度冷漠、举止不当。这样的服务人员往往会引起客人的反感。

(4) 服务不能储存。服务不能像有形产品那样储存，企业生产出产品后，先要放入仓库，然后再拿到市场上进行销售，以满足消费者的需要。服务只能在提供服务的过程中产生，一个服务完成了，也就意味着一个服务消失了。

(5) 服务具有差异性。服务不像有形产品那样可以有统一的样式和标准，它需要根据不同的服务对象、服务环境和服务时间提供有差别的服务。例如，城际列车上的乘务员在为不同宗教信仰的乘客提供食品时，就应注意相应的风俗习惯。总之，作为服务行业，要想在竞争中获胜，一个重要的法宝就是要创造差异化的服务。

城市轨道交通服务除具有服务的一般特点外，还具有其自身的特点，这些特点决定了它在服务方面的理念和目标。

(1) 规范性。城市轨道交通服务涉及的区域广、服务对象众多并且复杂，因而无法做到一对一的特色服务，所以要求服务人员严格按照规范提供统一的服务，以确保服务产品的质量和水平。





(2) 时效性。城市轨道交通系统的运营速度通常是常规交通系统运营速度的 1~2 倍, 快速、高效是城市轨道交通吸引广大乘客的重要特征。它的服务过程伴随着乘客出行的过程产生, 因此我们的服务人员及设备在为乘客提供服务时, 同样要讲求时效性, 要做到在短时间内与乘客完成沟通和互动, 满足乘客的乘车需求并且尽可能让乘客感受关心和尊重。

(3) 先进性。城市轨道交通系统在线路、轨道及车辆等方面多采用当今世界上最先进的自动控制系统和设施, 运行平稳, 改善了乘车条件。由于其设备、设施提供的服务是相对先进的, 因此, 也应有先进的服务水平与之相匹配。

(4) 稳定性。城市轨道交通作为城市公交体系的组成部分, 是在为社会提供公共产品, 并且其提供的服务如开放时间、运行距离、服务项目等相较一般公交服务而言, 具有公开性和稳定性, 上述特点决定其具有不能由企业单方面决定和随意改变运行时间和运行距离等服务项目。

(5) 社会性。城市轨道交通系统不仅是运输企业, 作为公共基础设施, 它还承担着相应的社会责任。城市轨道交通的发展既能提高沿线及当地产品的价格, 又能缓解城市道路交通拥堵的状况, 医治“城市病”, 改进城市布局, 并改善城市生活质量, 促进当地经济的发展。因此, 城市轨道交通服务必然会受到当地社会经济、社会事件的影响, 具有社会性。



交通服务特点



拓展阅读

决定服务质量的五要素

要素	内容	所占比重
可信性	执行已允诺服务的可信赖性和精确性的能力	32%
责任心	帮助顾客提供快速服务的心甘情愿的程度	22%
保证	员工的知识 and 礼貌, 以及他们传播信任的能力	19%
同情心	对顾客照顾, 个性化关心的规定	16%
有形体现	实体工具、设备、人员和通信材料的体现	11%

二、服务礼仪

1. 服务礼仪的定义和特征

(1) 服务礼仪的含义

要想了解服务礼仪, 首先要知道礼仪的定义。它的历史漫长而久远, 是伴随人类社会的产生而产生的, 并随着社会的进步而不断发展。在西方, “礼仪”一词源于法



语的“Etiquette”，原意是“法庭上的通行证”。古代法国为了保证法庭中活动的秩序，将印有法庭纪律的通告证发给进入法庭的每一个人，作为遵守的规矩和行为准则。后来“Etiquette”一词进入英文，演变为“礼仪”的含义，成为人们交往中应遵循的规矩和准则。

在我国古代，礼仪是一个复合词，由“礼”和“仪”构成。“礼”写作“禮”，是一个会意字，为祭神拜祖时所用，其核心和本质在于“尊重”。古人有云：“礼者，敬人也。”而“仪”则是体现尊重的各种外在表现形式。简言之，礼仪就是人们在社会交往中为了体现出对他人的尊重与敬意而在待人接物和言行举止方面所应遵循的一系列规则和规范的总称。

服务礼仪，就是指在各种服务工作中形成的，并得到人们认可的一系列行为规则与规范的总称，是服务人员在服务中恰当地表示对客人的尊重及与客人进行良好沟通的技巧和方法。简单地说，服务礼仪就是服务的技巧和艺术。

因此，我们在理解服务礼仪的含义时，应注意以下三方面的内容：

第一，服务礼仪是服务工作的规范或准则。有些轨道交通企业为了提高服务质量，制定了《工作人员行为规范》小册子，其中有许多内容就属于服务礼仪方面的规定。例如，绝大部分地铁公司都要求服务人员做到：①着装统一。工作人员应统一穿工作制服、佩戴标志，不能有过分怪异的装扮、女子化淡妆；②行为举止标准。精神状态应饱满，站有站姿、坐有坐姿。严禁在工作岗位上处理私人事情，包括打电话、聊天等。面对乘客要微笑、有耐心，不能爱理不理、不耐烦。③服务语言应热情和文明。使用普通话和十字文明服务用语，包括“您好、请、谢谢、对不起、再见”等。与乘客对话、使用人工广播时，应该语调沉稳、圆润、语速适中、音量适宜。遇到与乘客纠纷时态度要友善，并耐心解释、说明，不能训斥乘客。④要有优良的服务态度。想乘客所想、急乘客所急，主动关心乘客、帮助有困难乘客解决问题。上述服务礼仪规范实际已经成为大部分城市轨道交通企业服务人员应遵守的行为准则。

第二，服务礼仪是人们的约定俗成。在社会实践中，礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯，然后才逐渐上升为公众认可的，可以用语言、文字、动作来做准确描述和规定的行为准则，并成为人们有章可循、自觉学习和遵守的行为规范。人们常说“入乡随俗，入境问禁，入门问讳”。俗话说“十里不同风、八里不同俗”，“到什么山唱什么歌”，实际就是要求人们在进入某一地区之前应先做好“功课”，了解当地的风俗和习惯，进入该地区后一定要尊重当地的风俗和习惯，以免产生纠纷。

第三，服务礼仪是一种和谐的人际关系。在服务过程中，如果服务人员按照服务礼仪规范去做，就会有助于加强人们之间的相互尊重，建立友好合作的关系，缓和与避免不必要的矛盾和冲突产生。在现代社会，礼仪可以有效地展现施礼者的教养、风度与魅力，体现了一个人对他人的尊重和重视。一个人只有在尊重他人的前提下，自己才会被他人尊重。人与人之间的和谐关系，也只有在这种互相尊重的过程中才能形成。



(2) 服务礼仪的特点

服务礼仪作为一门社会交往的学问，具有其自身的特点。

① 共同性。礼仪是人们在长期的社会实践中形成的行为准则和规范。每一个社会群体为了生存和延续，都会形成一些共同的规则和规范，生活在同一社会中的人们只有遵守这些共同的规则，其行为才能得到认同和支持。否则，就会被自己所在的群体排斥甚至驱逐。

人们常说的礼尚往来、礼貌待客、文质彬彬、穿着和举止得体等都是符合人的价值取向的文明标志。我国古代启蒙教材《三字经》，就把对儿童的礼仪培养放在了非常重要的地位。《三字经》指出“为人子，方少时，亲师友，习礼仪”，即是说作为孩子，从小就要亲近师长，学习为人处世的礼仪，因为这是做人的起点。莎士比亚也说过：“在宴席上最让人开胃的就是主人的礼节。”

② 差异性。由于地域、民族、生产实践、文化背景不同，因此礼仪带有地域性、民族性的特点，从而形成了礼仪的差异性。例如，这种手势在中国、美国等表示“赞同”“了不起”，但是在巴西则是指责别人行为不端的表示。

③ 继承性。礼仪规范将人们交际活动中约定俗成的规则固定下来，并随着时间的推移而世代沿袭下来。在当代，各个国家政治、经济等方面的关联性越来越紧密，国际交往也越来越频繁，因此，人们也必须学习和借鉴国外的礼仪，以免产生不愉快的事件。例如，在重大活动中，座次都是以北为上，以右为尊的，这就是继承了中国传统礼仪，它已成为当今人们沿用的礼仪规范。因此，礼仪同样要“古为今用、洋为中用”。

④ 发展性。礼仪虽然具有继承性和稳定性，但也不是一成不变的，时代变了，一些礼仪也会随之发生变化。例如，在我国握手替代了作揖，鞠躬替代了跪拜。如今，节假日给亲朋好友打个电话、发个短信或者微信红包、送上一束鲜花，以表示祝贺与问候，这些都反映了礼仪发展性的特点。

2. 城市轨道交通服务礼仪的重要性

(1) 有形、规范、系统的服务礼仪，可以树立服务人员的良好形象。比尔·盖茨曾说过：“企业竞争，是员工素质的竞争。”而学习礼仪可以提高服务人员的素质。因为，服务人员在与乘客交谈时讲究礼仪，可以变得文明；服务人员的举止讲究礼仪，可以变得高雅；服务人员穿着讲究礼仪，可以变得大方；服务人员行为讲究礼仪，可以变得美好。总之，服务人员讲究礼仪可以树立其良好的形象。做任何事情，只要讲究礼仪，都会做得恰到好处。一个讲究礼仪的人，在人际交往中，可以变得充满魅力。

(2) 作为服务人员，学习和运用服务礼仪，还可以提升企业形象。区别于有形产品，服务水平更多的是消费者的一种主观感受。服务质量的高低取决于乘客对所获得的服务是否认可，以及乘客的各种个性化需求是否得到满足。应用好服务礼仪，能够提高乘客的满意度，让服务人员在与乘客交往中赢得理解、好感和信任，从而减少投诉的发生。城市轨道交通客运服务人员每天要面对成千上万个不同年龄、不同性别、不



同性格和不同文化的乘客，每天都要与陌生人进行沟通。面对同样的问题，有些服务人员无法平息乘客的怒气，有些服务人员三言两语就能把问题解决掉，这就是服务礼仪的魅力。当轨道交通客运服务人员在服务过程中对乘客表示尊重、关爱时，乘客就感受到来自服务人员的礼遇和帮助，此时往往会乐于接受来自服务人员的管理和指挥，从而减少服务人员的工作阻力和摩擦。因此，轨道交通服务人员提供规范、标准的服务和服务人员待人接物技巧的呈现就成为达到高水平服务的必然选择。

三、服务礼仪的原则

1. 尊重原则

尊重他人是礼仪的首要原则，正如古人所说：“敬人者，人恒敬之；爱人者，人恒爱之。”马斯洛的“需求层次理论”也告诉我们，人有受尊重的需要。所谓尊重原则，就是要求轨道交通服务人员在服务过程中，要把对乘客的重视、恭敬、友好放在第一位。无论对方职位高低、身份高低、能力大小、身体强弱、相貌俊丑、年龄大小、性别男女，都应予以尊重，使对方获得心理上的满足、精神上的安慰、道义上的支持。在人际交往过程中，只有相互尊重，才能建立和谐的人际关系。



国际礼仪的基本原则

例如，某地有一家电影院做过这样一件事：年底，电影院经理把电影院员工包括离退休人员和家属请到电影院参加茶话会。会前，专门制作了这些员工的生活纪录片，会上放给大家看，每个人尤其是离退休职工都非常激动。原因很简单，这件事情让他们感受到来自单位的关爱和重视，加深了员工对单位的认同感，并且也让在职职工受到感染和鼓舞，提升了电影院的团队凝聚力。

这个案例给予我们这样的启发：无论何时何地，都应记住“尊重”二字。要做到对他人的尊重，我们应注意以下几点：第一，与人交往要热情而真诚；第二，要给他人留有面子；第三，允许他人表达思想，表现自己。

2. 以诚待人原则

礼仪的最大特点是教人做人，而不是教人作秀。礼仪是表达内心真实情感的形式。失去了真诚，礼仪只是徒有虚名。在人际交往中，一些人表面上很讲礼貌，客客气气，但其表情及眼神表现出来的却是冷漠、敷衍，让人感觉他言不由衷。礼仪应该是因情而做的。人是情感的动物，人与人之间的交流实质是情感的交流，应该真诚。服务礼仪所讲的真诚原则，就是要求在服务过程中，必须以诚待人，唯有如此，才能表达出对乘客的尊敬与关怀，才会更好地被对方所理解、所接受。否则，倘若仅把礼仪看作一种道具和伪装，在具体操作时口是心非、言行不一，则有悖于礼仪的基本宗旨。所以，很多企业都把“真诚”作为其企业文化的核心，如同仁堂的堂训为：同修仁德，亲和敬业；共献仁术，济世养生。求真品，品味虽贵必不敢减物力；讲堂誉，炮制虽繁



必不敢省人力。具有百年历史的瑞蚨祥也是始终坚守“至诚至上，货真价实，言不二价，童叟无欺”的宗旨。

3. 适度原则

俗话说“礼多人不怪”。人们讲究礼仪是基于对对方的尊重，这无可厚非。但凡事过犹不及，都应适度，施礼也是如此。适度礼仪的含义是指在与他人交往时要分清对象、场合、时间，要合乎规范，特别要注意把握分寸。无论做什么事情，都应认真得体、不卑不亢、热情大方，有理、有节，把握一个“度”的问题。如果没有把握好“度”，施礼就会走入误区。

因此，轨道交通服务人员做服务工作时，应注意以下几个细节：

(1) 进入公共场所需要控制好自己说话的音量，切勿大声说笑、吵闹或高声接听电话，否则会遭人反感。我们乘坐地铁时会深有体会，有的人毫无顾忌地大声接听电话，这会遭到周围人的反感。

(2) 在公共场合中，切勿隔着 2~3 m 远大声呼喊他人，否则容易失态。

(3) 在任何时间段、任何场合与对方沟通时，音量以不打扰第三者为宜。特别是在交通工具上，乘务员与乘客进行对话时，要保持合适的距离，不可过于贴近或过于疏远。

(4) 初次见面时握手要适度，不能反复地握，握两下即可。

4. 服从惯例原则

由于国情、民族、文化背景的不同，现代服务礼仪必然要求服务人员遵循、服从人们在长期实践中所形成的风俗习惯。例如，在接听电话时要遵循“铃响不过三”的原则，安排座次时应遵循“以前为尊，以中为尊，以右为尊”的原则，为他人做介绍时应遵循“尊者优先知道”的原则等。

5. 规范服务原则

礼仪是讲究规范的。讲到服务礼仪，一定会谈到规范。例如，与服务对象交谈时，开始语是什么，第一句话说什么，结束语是什么，手势怎么打，都是有标准的。服务过程中眼睛该看什么地方，上下楼的位置、姿势等，都是有规范和标准的。

在星级酒店或宾馆中要看一个服务生是否专业，做一个小测试就知道了。例如，服务生端着盘子在上楼，可以在后面叫他：“先生（小姐），问你一件事。”如果这个服务生训练有素，他会马上从楼梯上跑下来，站到与你同一个高度，然后再同你对话。服务生绝对不允许居高临下，因为服务要以客人为中心。从交往的角度上来讲，高高在上也不是平等交往，更不是以对方为中心。

6. 微笑服务原则

微笑服务已成为各行各业的重要原则。可以说，微笑服务是服务业的核心竞争力。在实际工作中，如何才能把握好微笑服务原则呢？



(1) 微笑一定要发自内心。只有发自内心的诚挚的微笑,才能亲切、自然,感染乘客,发挥沟通和桥梁的作用,营造良好的工作氛围。

(2) 微笑服务要始终如一。微笑服务应当贯穿在客运服务的全方位和全过程中,只有这样,才能最终发挥微笑服务的作用。

(3) 微笑服务要做到主动微笑。在与乘客目光接触的时候,首先要向乘客微笑,然后再开口说话,主动创造友好、热情的氛围。

(4) 微笑要力求表里如一。真正的微笑,理当具有丰富而有力度的内涵,还应当体现一个人内心深处的真、善、美。表现自己心灵之美的微笑,才会有助于服务双方的彼此沟通与心理距离的缩短。同时,微笑应该是一种内心活动的自然流露。也就是说,它应当首先是一种心笑,应当来自人的内心深处,而且绝无任何外来的包装或矫饰。

(5) 微笑应眼中含笑。脸上有笑,眼中更要有笑。



正确微笑的基本原则



拓展阅读

善于用微笑来获得成功

2013年5月的一天,上海市某饭店,一位住店的台湾客人外出时,他的一位朋友来找他,要求进他房间去等候,由于客人事先没有留下话,总台服务员没有答应其要求。台湾客人回来后十分不悦,跑到总台与服务员争执起来。公关部年轻的王小姐闻讯赶来,刚要开口解释,怒气正盛的客人就指着她的鼻子尖,言辞激烈地指责起来。当时王小姐心里很清楚,在这种情况下,勉强作任何解释都是毫无意义的,反而会让客人情绪更加冲动。于是她默默地看着他,让他尽情地发泄,脸上则始终保持一种友好的微笑。

一直等到客人平静下来,王小姐才心平气和地告诉他饭店的有关规定,并表示歉意,客人接受了王小姐的劝说。没想到后来这位台湾客人离店前还专门找到王小姐辞行,激动地说:“你的微笑征服了我,希望我有幸再来饭店时能再次见到你的微笑。”

王小姐今年22岁,在饭店工作两年,先后当过迎宾员、餐厅服务员和前台服务员,后来才当上饭店的公关人员。她从小就爱笑,遇到开心的事就禁不住大笑,有时自己也不知道为什么会笑起来。记得刚来饭店时与一位客人交谈,谈到高兴的时候竟放声大笑起来,事后她受到领导的批评教育。这使她明白了,在对客人的服务中,笑必须根据不同的地点、场合掌握分寸,没有节制的乱笑无疑会产生不良后果。笑,一旦成为从事某种职业所必备的素养后,就意味着不但要付出具有实在意义的劳动,还需付出真实的情感。王



小姐深深感到，微笑服务说来容易做好难。你想，谁能保证每天心情都愉快？又有谁能保证每天上班 8 小时始终状态那么好？每当她走上工作岗位，总是让新的一天从微笑开始，在微笑服务中倾注一份真诚的情感，让微笑感染、沟通每一位客人的心灵。上述感动台胞的故事便是成功的一例。

的确，微笑已成为一种各国宾客都理解的世界性欢迎语言。世界各个著名的饭店管理集团如喜来登、希尔顿、假日等有一条共有的经验，即作为一切服务程序灵魂与指导的十把金钥匙中最重要的一把就是微笑。美国著名的麦当劳快餐店老板也认为：“笑容是最有价值的商品之一。我们的饭店不仅提供高质量的食品饮料和高水准的优质服务，还免费提供微笑，这样才能招揽顾客。”

当然，微笑必须以优质服务为基础。下面举一个反面事例：有一次，一个西欧旅游团深夜到达某饭店，由于事先联系不周，客房已满，只好委屈他们睡大厅。全团人员顿时哗然，扬言要敲开每一个房间，吵醒所有宾客，看看是否真的无房。此时，客房部经理却向他们“微笑”着耸耸肩，表示无可奈何，爱莫能助。这使宾客更为不满，认为经理的这种微笑是一种幸灾乐祸的“讥笑”，是对他们的污辱，便拍着桌子大声喝道：“你再这样笑，我们就要揍你！”这使这位经理十分尴尬。后来在翻译人员的再三解释下，客人的愤怒才告平息。显然，这样的“微笑”偏离了优质服务，与微笑服务的本意南辕北辙。

总之，微笑服务是服务工作中永恒的主题，是所有服务工作一刻也不可放松的必修课，它包含着丰富的精神内涵和微妙的情感艺术：热忱、友谊、情义、信任、期望、诚挚、体谅、慰藉、祝福……

实训模块

一、情景剧：地铁站的危机处理技巧

1. 剧情场所：在教室模拟运行中的列车。
2. 角色：扮演站务员小李和某乘客甲。

剧情安排：某日站务员小李担任列车安全巡视员，她的职责就是对运行中的列车进行巡视，及时发现列车上的安全隐患并进行应急事件处理。小李在列车上进行安全巡查时，发现有一个黑色行李包放在离座位较远的位置，旁边看不到行李包的主人。小李观察了一会儿，见无人看管那个行李包，便询问周边乘客这个行李包的主人是谁。这时，一个 50 岁左右的男乘客甲表示行李是他的。小李看到行李包体积较大，出于高度敏感的安全意识，她礼貌地请乘客打开行李配合安全检查。该名男乘客不情愿地打

开行李包的拉链晃了一下就把行李包拉上了。站务员小李发现大行李包内还有一个黑色的小包，便请乘客也配合打开检查，男乘客甲情绪激动地将黑色包夺走，不断挥舞双手，指着小李大骂。

上面的过程请扮演不同角色的同学演绎。

3. 情景剧结束后，请同学对扮演者进行评价。

二、自我检测

服务潜能测试

服务潜能测试是对自己进行评分，并填写服务潜能测试表（如表 1 所示）。填写时注意：不需要把自己当作一名服务人员来看待，一定根据自己在生活中的样子，如实填写，填写之后把总分相加。

如果得分在 80 分以上，那么对客户和客户服务工作来说，你是一个优秀的人才；得分在 50~80 分，你需要进一步学习人际关系的沟通技巧；得分在 50 分以下，客户服务工作对你也许不是一种合适的职业选择。

表 1 服务潜能测试表

项目 1	得分	项目 2
我能够控制自己的情绪	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	我很难控制自己的情绪
我能高兴地面对对我冷淡的人	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	如果别人对我不好，我当然不高兴
我喜欢大多数人并乐意与人相处	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	我很难与他人相处
我乐意为他人服务	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	每个人都应该自力更生
即使我没错，我也不介意表示歉意	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	我没有错，就不应该道歉
我为自己善于与他人沟通感到自豪	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	我情愿以书面形式与别人交往
我善于记住他人的姓名和面孔，并在与客户初次见面时努力提高这种本领	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	如果不会再见到某人，为什么要用心去记住他的姓名和面孔呢
我的微笑是自然流露的	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	不苟言笑是我的性格
我喜欢看到他人因为我而心情愉快	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	我没有取悦他人的天性，特别是那些我不认识的人
我常保持清洁，并喜欢装扮和修饰自己	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	我不喜欢“描眉画眼”，而喜欢随随便便

三、演讲

请以“平凡的岗位，不平凡的人生”为题进行演讲，要求：演讲稿的语言要做到通俗易懂、生动流畅；材料充实、论据确凿、论证严密、逻辑性强，使抽象的道理具体化，使概念的东西形象化；声音要清晰洪亮，感情要真挚朴实，态势要自然得体。

任务 2

服务人员的礼仪素养

学习目标

1. 了解服务礼仪素养对服务人员的重要意义。
2. 熟悉服务礼仪素养的基本内容。
3. 掌握与人沟通时的基本礼仪。

教学环境

课堂教学。

教学设施

教室或多媒体。

理论模块

一、亲和的微笑

对人微笑是一种文明的表现，它显示出一种力量、涵养和仪态。微笑是一种宽容、一种接纳，使人与人之间能够心心相通。对一个人、一个集体，乃至一个社会而言，微笑的力量都是不可忽视的。现实工作与生活中，一个人对你满面冰霜、横眉冷对；另一个人对你面带笑容、温暖如春，他们同时向你请教一个工作上的问题，你更欢迎哪一个？不用说，当然是后者，你会毫不犹豫地对他知无不言、言无不尽、问一答十；而对前者，恐怕就恰恰相反了。所以，微笑是人际交往中最富有吸引力、最有价值的面部表情，是打开人与人心扉的通用语言。对轨道交通服务人员来说，微笑不仅是自身文化素质和礼貌修养的体现，更是对乘客尊重与热情的体现。要记住：微笑是你工作的一部分，微笑是你的责任。

微笑应遵循下列基本原则：

第一，主动微笑原则。在与乘客进行目光接触时，首先要向乘客微笑，然后再开



口说话，主动创造友好、热情的氛围。

第二，真诚微笑原则。微笑应该是发自内心，表示对乘客的尊重和理解。

第三，眼中含笑原则。脸上有笑，眼睛更要含笑。

下面是一家小型电脑公司的经理所讲述的他如何为一个很难填补的缺额找到了一位适当的人选的案例。

“我为了替公司找一个电脑博士几乎伤透脑筋，最后我找到一个非常好的人选，他刚刚从名牌大学毕业。几次电话交谈后，我知道还有几家公司也希望他去，而且都比我们公司大，比我们公司有名。当他表示愿意接受这份工作时，我真的是非常高兴也非常意外。他开始上班后，我问他，为什么放弃其他更优厚的条件而选择我们公司呢？他停了一下，然后说：‘我想是因为其他公司的经理在电话里是冷冰冰的，商业味很重，那使我觉得好像只是一次生意上的往来而已。但你的声音，听起来是真的希望我能成为公司的一员。因为我似乎看到，电话的那一边，你正在微笑着与我交谈。你可以相信，我在听电话的时候也是笑着的。’”

的确，如果说行动比语言更具有力量，那么微笑就是无声的行动，它所表示的是：“我很满意你、你使我快乐、我很高兴见到你。”笑容是结束说话的最佳“句号”，这话真是不假。在轨道交通服务领域中，微笑可以起到以下作用：

第一，真诚的微笑可以改善服务态度，提高服务质量。因为微笑对乘客的情绪有主动诱导作用，在服务交往中，由于微笑，服务人员会很自然地使用温和与礼貌的语气，这不仅能引发乘客发自内心的好感，有时还可稳定乘客焦虑急躁的情绪，使乘客在整个交往过程中感到轻松和愉快。

第二，亲和的微笑可以拉近与乘客的距离。轨道交通服务人员的微笑可以从情感上拉近与乘客的距离。当乘客遇到问题或困难时，就会很自然、很及时地提出，这有助于服务工作有针对性地展开，从而提高服务质量。

第三，微笑能带来良好的首因效应。首因效应又称第一印象，是指第一次交往过程中所形成的最初印象。它具有先入为主的特点，不仅会影响乘客的心理活动，而且会影响服务交往，有时甚至会影响服务工作的顺利进行。一旦乘客对服务人员产生了不良的第一印象，要改变它是十分不容易的，常常需要付出比平常多出几十倍的努力。所以，在与乘客初次交往时，微笑迎客是非常重要的，它能快捷地使服务人员与乘客的关系变得融洽，起到事半功倍的效果。

二、舒心的问候

问候是人与人见面时最初的直接接触。问候得当可以迅速表达出自己的热情与诚意，可以在最初接触时给对方留下美好的印象。轨道交通服务人员见到乘客时，应主动打招呼，一般来说，先打招呼的人会在后面的谈话交流和服务中掌握主动。热情的问候有时还能救人于危难之中。例如，20世纪30年代，一位犹太传教士每天早晨总



是按时到一条乡间土路上散步。无论见到何人，总是热情地打一声招呼：“早安。”其中，年轻农民米勒对传教士的这声问候，起初反应冷漠，因为那时当地的居民对传教士和犹太人的态度很不友好。然而，年轻人的冷漠未曾改变传教士的热情，每天早上，他依然给年轻人道一声早安。终于有一天，这个年轻人脱下帽子，也向传教士道了一声：“早安。”好几年过去了，纳粹党上台执政。这一天，传教士与村中所有的人被纳粹党集中起来，送往集中营。在下火车、列队前行的时候，有一个手拿指挥棒的指挥官，在前面挥动着棒子，叫道：“左、右。”被指向左边的死路一条，被指向右边的则还有生还的机会。传教士的名字被这位指挥官点到了，他浑身颤抖，走上前去。当他无望地抬起头来，目光一下子和指挥官的目光相遇了。传教士习惯地脱口而出：“早安，米勒先生。”米勒先生虽然没有过多的表情变化，但仍然禁不住地还了一句问候：“早安。”声音低得只有他们两人才能听到。最后的结果是：传教士被指向了右边。

人是很容易被感动的，而感动一个人靠的未必都是慷慨的施舍或巨大的投入。往往一个热情的问候，一个温馨的微笑，足以在人的心里洒下一缕阳光。

问候是敬意的一种表现，在态度上需要注意以下几点。

第一，要主动。问候别人要积极主动。当别人首先问候自己之后，要立即予以礼貌的回应，不能视若无睹或顾左右而言他，这是一个人礼仪水准和修养的直接体现。

第二，要热情。问候别人的时候，要面带微笑，表现得热情友好，毫无表情或表情冷漠不如不问候；遇到多人时，应全部问候到，不应厚此薄彼。

第三，要自然。问候别人的时候应是主动、热情的态度，要表现得自然大方，矫揉造作、神态夸张或扭扭捏捏，都会给人留下虚情假意的不好印象。

第四，要专注。问候的时候，要面含笑意，注视对方的两眼，口到、眼到、意到，专心致志；不能在问候对方的时候，眼睛已经看到别处，这样会导致对方心里不舒服。

三、整洁的仪容仪表

仪容又称容貌，是指一个人的相貌。服务仪容礼仪主要是指对自身容貌的修饰和化妆。轨道交通企业的员工是直接为乘客服务的，乘客获得的第一印象常常来源于服务人员的仪容修饰状态，干净整洁的仪容，既是自尊自爱的体现，又是对岗位工作高度负责的体现，所以必须对自己的仪容进行修饰。

轨道交通服务人员的仪容仪表一定要整洁、朴素，这样可以拉近和乘客的距离，带给乘客清新、健康的感觉。

服务礼仪中服务人员的仪容要求，主要集中在面部、肢体和发部三个方面，要求达到美观、整洁、得体的效果。



服务人员的沟通礼仪

四、沟通

随着我国城市轨道交通事业的快速发展，乘坐地铁或轻轨出行的人越来越多。如



何做好城市轨道交通的服务工作，真正服务好社会，服务好社会大众，并让服务品质得到快速提升，是轨道交通企业的重点工作。要提高服务质量，轨道交通服务人员必须学会与人沟通，具体要做到以下几点。

1. 学会聆听

人与人之间的交谈是一种双向交流，有表达也要有聆听，聆听是一种礼貌的表现。一般来说，在交流中，发言者处于一种思维的支配地位，而聆听者处于一种接受的状态，两者应不断进行转化，否则接受者会产生听觉疲惫，影响交谈的进行。聆听既是一种对对方的尊重，也是一个学习的过程。一个善于沟通的人首先应该是一个优秀的听众。作为一名合格的轨道交通服务人员，首先要能耐心地倾听乘客的诉说，并能够从乘客的话语中迅速把握其心情，了解乘客的愿望，帮助其解决问题。

聆听也有技巧。首先需要避免偏见，不能以衣取人、以貌取人；其次要集中注意力，用心体验，注意听清对方的观点，提取有用的信息。与此同时，要注意与对方的眼神交流，并恰当地提出问题和插话，但切勿在他人讲话时中途打断，这样不但会干扰他人的意见和观点，也有喧宾夺主之嫌，而适时地插话也要注意语言简练。谈话中要善于接受他人的意见和观点，如乘客的要求无法满足时，服务人员需要用委婉的语气表达否定的意思。拒绝乘客时，使用否定句的影响是很强烈的，会给乘客留下不愉快的印象。

2. 礼让对方

服务人员在与乘客进行沟通时难免会产生意见分歧。美国心理学家威廉·詹姆斯教授认为，人们对于自己的想法很少会有排斥感。因此，当人们被别人指正时，就容易发怒，并固守自己的想法。其实人们的想法中潜藏着种种信念，一旦有人想改变我们的信念，我们就会产生反抗心理。这时我们所重视的并不是自己的信念，而是面临危机的自尊心。为了维护自己那点可怜的自尊心，于是就产生了争论，而这些争论只是为自己的信念找个继续存在的借口罢了。著名科学家富兰克林也认为，在议论或反驳中，也许你赢了对方，但那样的胜利是空虚的，因为你伤害了对方的自尊心，所以，你绝对无法赢得对方的好感。因此在交谈中遇到分歧时，应当先让舌头在嘴里转十个圈，思考清楚后再言语，切莫强争输赢。交谈时争取以对方为中心，多多体谅对方，理解他人，抱着学习的态度，避免失礼于人。这就是我们常说的“敬人三A”原则（尊重、接受、赞美）。

另外，也应注意在交谈中要多谈对方，少说自己，这样既可表现出对对方的关心与尊重，也可以拉近与交谈对象的距离。

3. 适可而止

俗话说言多必失。交谈就像喝酒一样，尽管是“酒逢知己千杯少”，但还是要适度，喋喋不休往往会引起他人的反感，也容易偏离交谈的主题，造成事倍功半的结果，“一语中的”才会令人回味。当然，交谈量的多少因环境与对象的不同而有所不同，但是一定要适可而止。



4. 切合语境

语境即说话的语言环境，它指的是说话的客观现场环境，包括时间、地点、话题和双方的身份等内容。谈话切合语境有两层含义：第一，要遵守 TPO 原则，T (time) 即时间，P (place) 即地点，O (occasion) 指场合，谈话双方应根据不同的时间要求安排谈话内容的多少，在不同的地点与场合选择不同的说话方式；第二，应符合交谈者的身份。

5. 语意明确

沟通时要语意明确，不要产生歧义，以免产生不必要的误会。例如，某站有一天客流量较大，一位乘客携带一名身高超过 1.2 m 的小孩却只购买了一张车票，检票员发现后说了一句“你的小孩超高了，要买票”，乘客听后很是生气地叫道：“我们小孩超啥高了，长太高了吗？凭啥子要买票？”这时检票员才说出相关规定，耽误时间一长，反而让其他排队进站的乘客更不耐烦了。

6. 注重细节

与乘客沟通需要正确地把控目光、表情、语言、声音、速度等，把握住每一个环节，并巧妙地运用好每一个细节，这样才能实现有效沟通，产生事半功倍的效果。

实训模块

一、情景剧：做一名优秀的站务员

1. 角色扮演：由三名同学扮演乘客，其他同学扮演相应的车站工作人员。
2. 情景模拟：某天轨道交通线路由于信号设备出现故障，导致该线路上的列车各有不同程度的晚点。该条线路是连接城区与机场的轨道交通，当其中一趟受影响的列车到达机场站时，车上有 3 名乘客下车找车站站台的工作人员反映情况：他们的飞机就快要过了办理登机手续的时间了，他们需要搭乘今天的班机去办理紧急的事宜，希望得到车站工作人员的帮助。

轨道交通车站的站台工作人员接到乘客的反馈信息后马上向车站控制室的值班人员汇报情况，值班人员接到信息后，要求站台人员迅速指引 3 名乘客出站，同时主动与地面的机场客服联系，希望得到机场客服部人员的配合。

一方面，车站的工作人员引导并帮助这 3 名乘客迅速通过出闸口，并找来机场的行李车供他们使用，便于快速行走；同时车站的工作人员还向乘客道歉，说明是由于轨道交通信号出现故障的原因而影响了乘客的出行，希望得到乘客的谅解。另一方面，车站控制室的员工将这 3 名乘客的信息及搭乘的航班班次报给机场客服部人员，并向机场方面说明这 3 名乘客的特殊情况，希望机场能够为他们尽快提供登机服务。经过车站工作人员的沟通和努力，机场同意为这 3 名乘客开辟登机绿色通道，并安排专人为他们服务。车站工作人员接到信息后，陪同 3 名乘客迅速赶往机场相应区域，并将这 3 名乘客的情况与机场人员做了交接。经过多方努力，这 3 名乘客顺利地办理了登



机手续并登机。事后，这3名乘客致电轨道交通服务热线对机场站工作人员的表现，以及紧急时候给予乘客及时、有效的帮助表示感谢！

3. 情景剧结束，请同学分析案例处理的成功之处及对自己的启发。

二、讨论分析

探讨如何成为一名优秀的站务员？一名优秀的站务员应该具备哪些素质？

讨论要求：每个教学班分为两组，每组同学都要搜集有关资料，认真准备，并写出发言提纲。讨论时，同学们可以发表不同的观点，老师应针对学生的观点有意识地引导讨论，培养学生从现象看到问题的本质的能力。最后老师做总结，并留下进一步思考的话题。

任务 3

服务人员的素质要求

学习目标

了解一名优秀的轨道交通服务人员不只是做“端茶倒水”的工作，他们还是轨道交通行业的形象代言人。

掌握轨道交通服务人员应具备的基本素质要求。

教学环境

课堂教学。

教学设施

教室或多媒体。

理论模块

一、主动热情

日本的一家服务企业对服务员的面试突然中断，然后安排另一个人向这名应试者询问某个问题，比如询问洗手间在什么位置。他们得到的回答通常有三种，第一种是



直接回答“我不知道”；第二种回答是不知道，并说明自己的身份；第三种回答是：“对不起，我是来面试的，不过我去帮您问一下，然后告诉您。”对于作第一种回答的应试者，公司是不会录用的，而对于第三种回答的应试者将会被安排到重要的岗位。因为，能否积极主动地提供服务是对一名服务人员的最基本的要求。

主动热情是指服务人员即使在乘客暂时不需要服务时，也要眼观六路、耳听八方，心里想着乘客、眼里看着乘客，为乘客提供服务。优秀的服务人员往往能够在乘客尚未发出“请提供服务”的信息之前就能察言观色，为其主动服务。除此之外，客运服务人员要保持持久的热情，无论乘客如何挑剔，也无论受到了多大的委屈，始终要以积极热情的态度面对每一位乘客。这种热情要建立在“以服务为荣”的基础上，要记住，不能提供主动服务的服务人员是肯定做不好服务工作的。

二、控制情绪

情绪是人们对客观事物体验后的心理反应。实践中，人们通过感觉器官对客观事物感觉后，经过大脑的综合分析，形成一种认识态度，这种认识态度，在客观表情上有喜、怒、哀、乐等多种表情的流露，这就是情绪。其中，有些情绪属于良性的情绪，有些属于不良情绪。不良情绪压抑过久或表现过激都会影响人们的身心健康。城市轨道交通的服务人员每天都要与各式各样的乘客打交道，难免会产生不良、消极的情绪，这些情绪对他们的工作、生活、身心健康都会产生不利的影响。因此，作为一名优秀的轨道交通服务人员，应善于控制自己的情绪、约束自己的情感、克制自己的举动，不论与哪一类型的乘客接触，无论发生什么问题，都能够做到镇定自若，不失礼于人。人们常说：真正的管理人是去管理人的情绪。

轨道交通服务人员如何能做到控制自己的情绪呢？最重要的一点就是要提高自己的涵养。当乘客有不满情绪时，往往会对服务人员提出批评，这种批评可能会在不同场合以不同方式提出来。当乘客在公开场合向服务人员提出严厉批评时，往往会使人难堪，无法接受。遇到这种情况，服务人员首先需要冷静，先让乘客把话说完，不要急于与之争辩，更不可与之针锋相对，避免矛盾激化难以收拾。如果乘客无理取闹，应交给相关部门或人员进行处理。

当乘客不礼貌时，轨道交通服务人员更要做到有礼、有利、有节地解决问题。

周宣王门客驯养斗鸡的故事对培养我们如何控制情绪就很有启发。周宣王很喜欢斗鸡，他的门下有一位专门驯养斗鸡的纪浪子。一天，有人从外地给周宣王送来一只很强壮的斗鸡，周宣王把斗鸡交给纪浪子驯养。过了几天周宣王问纪浪子：“几天前交给你的斗鸡训练得如何？可以上场比赛了吗？”纪浪子说：“还可以，但是这只鸡血气方刚，斗志昂扬，还不宜上场。”又过了几天，性急的周宣王又问同样的问题，纪浪子说：“还不能上场，因为这只鸡看到其他鸡的影子，就会冲动，所以不能上场。”又过了几天，周宣王又问，这回纪浪子说：“可以了，因为它看到其他的斗鸡，听到它们的

声音时，能做到宜动不动，它的心已不受外物所动，就像木鸡一样，它已经可以上场了。”于是，周宣王便用这只鸡去参加斗鸡比赛。它一上场就稳稳站住，毫不摆动，即使其他斗鸡在它身边百般挑衅，它仍然无动于衷，以眼睛注视对方，对方被吓得后退，没有一只斗鸡敢向它挑衅。

这则故事告诉我们，要以宽容的心去对待他人，不要动不动就心浮气躁，以为别人都在与我们作对。当他人向我们提出异议时，我们应注意聆听，有时还应大智若愚，发挥斗鸡的心理战术，以静制动，有时会获得意想不到的效果。

三、处变不惊

处变不惊是指人们面对危机时，能做到镇定自若、不惊慌。列车上就是一个小社会，里面各色人物都有，各种情况和突发事件都有可能随时发生。例如，列车上经常会出现一些喜怒无常、无理取闹、纠缠不清的乘客，或列车有时会出现晚点现象，或列车上发生一些突发事件，这些现象都需要轨道交通服务人员来积极面对并解决。在这个过程中，如果轨道交通服务人员处置不当，就有可能产生不利影响。所以轨道交通服务人员，首先必须具备处变不惊的能力。

下面是一则成功化解危机的案例：

旅行团人员出了上饶火车站后，旅游团的全陪杨小姐和武夷山的地陪王小姐顺利地接上了头。此团由 25 位年轻人组成，目的地是武夷山。从上饶到武夷山，汽车有四个多小时的路程。坐了近七个小时的火车现在又坐上汽车，游客们虽已有些疲劳，但第一次到一个地方的新鲜感使他们游兴丝毫未减。游客们一边认真地听王小姐的沿途讲解，一边欣赏车窗外的田野风光，还不时地提出些问题，车厢里始终洋溢着欢笑声。车行两个多小时后，路况越来越差，车越来越难走。王小姐诙谐地称这段路为“妈妈的摇篮”，又说大家来这儿旅游是为老区建设做贡献。车上的年轻人都乐了，兴奋地大声笑闹。过了一会儿，天渐渐黑下来，车子驶上了一个大山坡，车灯所照之处，尽是雨后从山上坍塌下来的石块泥土。杨小姐一边叮嘱游客坐稳，一边关照司机把车开慢点。车子在山坡上扭秧歌似的行驶着，游客们也都累了，王小姐停止了她的讲解，因为她知道，这时游客最需要的是闭目养神。除了车子行驶的声音，四周非常安静。突然，一声炸响从车底下传来，车上昏昏欲睡的游客都被惊醒了。“车胎爆了，这下坏了，我们要在车上过夜了。”车上有人说。司机马上刹住了车，王小姐、杨小姐随着司机下了车，司机绕着车子检查了一番，说：“糟糕，爆了两个轮胎。”怎么办？车子刚好驶在半山腰，前不着村，后不着店，而此时已是晚上七点多，游客们已饿得肚子咕咕直叫。杨小姐、王小姐和司机商量了一下，当机立断，由杨小姐先安抚游客，把情况跟大家说清楚，然后全体下车，地陪王小姐配合司机先把备用轮胎换上，尔后，两人尽快去前面山脚下一个汽车修补厂补胎。司机驾着车和王小姐走了，全陪杨小姐和 20 多位年轻人留在武夷山的这条公路上。虽然大家都是从大城市里来的，但因人多，心里并不发慌。杨小姐真诚地向

游客道了歉，请他们原谅自己没把防范工作做好。游客们被杨小姐的真诚所打动，都表示只要把车修好，他们等久一点儿，再饿一点儿也能坚持。

武夷山的夜景是那样的美。夜空中，晶莹的繁星点缀在黑色的苍穹上，树丛中有不知名的小虫在鸣叫。置身于这样的大自然中，这些来自城里的游客有一种说不出的惬意，也使他们觉得时间过得特别快。

一个多小时后，汽车终于回来了。这 20 多位年轻人还有杨小姐都乐了，他们叫着、喊着、笑着，这声音久久地回荡在大山中。

案例分析

干服务工作，什么样的事情、什么样的困难都会碰到。有的服务人员在棘手的问题面前束手无策、一筹莫展，而有的服务人员则能同本案中的杨小姐一样处变不惊，依靠集体的智慧，分工协作，和他人一块去克服困难，充分显示自己的工作能力。试想如果本案中的杨小姐在轮胎爆了以后，不能冷静地处理，而是惊慌失措，那么游客的情绪又会怎样呢？

四、细致周到

轨道交通服务人员在提供服务时应该让乘客感觉到你是真心在为他服务的，而不是敷衍、塞责。这就要求客运服务人员在提供服务时态度一定要好，对乘客提出的问题要给予及时、耐心地解答，因为良好的沟通是为乘客提供良好服务的关键。当乘客致电投诉或反映问题时，他们是希望得到重视，得到帮助的，这时服务人员要设身处地为乘客着想，体会乘客的感觉。

五、文明礼貌

轨道交通服务人员要有较高的文化修养，语言健康、谈吐文雅，衣冠整洁、举止端庄，待人接物不卑不亢，并尊重不同国家、不同民族的风俗习惯、宗教信仰和忌讳，处处注意表现出良好的精神风貌。



拓展阅读

良好的服务礼仪化解危机，赢得社会舆论的支持

站务员小李是地铁列车安全巡视员，她的职责就是在运行的列车上进行巡视，及时发现列车上的安全隐患和应急事件，并进行妥善处理。某日，小李在列车上进行安全巡视时，发现一节车厢内有一个黑色的行李包摆放在离座位较远的位置，旁边看不到行李包的主人。小李观察了一会儿，见无人看



管那个行李包，便询问周边乘客这个行李包的主人是谁？这时，一位约 50 岁的男乘客表示行李是他的。小李看到行李包体积较大，出于高度敏感的安全性，她礼貌地请乘客打开行李，配合安全检查。该名男乘客不情愿地打开行李包的拉链，晃了一下就把拉链拉上了。站务员小李发现大行李包内还有一个黑色小包，便请乘客也配合打开检查，男乘客情绪激动地将黑色包夺走，不断挥舞双手，后来还指着小李不断辱骂。面对乘客的辱骂和质疑，站务员小李始终耐心微笑面对，有礼有节地向乘客解释乘车安全规定，希望得到乘客的理解和支持。站务员小李使用了良好的服务礼仪，并且微笑耐心地向乘客作解释，她的行为获得了周边乘客的支持，周边乘客纷纷站出来支持小李，集体劝说该名乘客应当配合安全检查，乘客最终不情愿地开包接受了检查。站务员小李检查完毕后，礼貌地向男乘客表示歉意和感谢，并继续开展列车安全巡视工作。

站务员小李的服务过程被周围的乘客用手机拍下并发到微博上，照片中的站务员面带微笑、落落大方，表现出轨道交通服务人员严谨的工作态度和良好的服务形象。该微博被迅速转载并赢得各大媒体的关注，多家媒体对站务员的事迹进行了大力报道，并引发了媒体和市民在网上展开列车安检大讨论。在反恐工作高度敏感时期，在安检工作面对众多质疑的关键时刻，小李在面临现场突发问题时，用自己真诚的服务态度和良好的服务仪态让广大市民真实地了解列车公司为保证乘客安全所采取的措施以及所面临的困难，通过舆论的作用为列车安检工作赢得了社会各界更多的理解和支持。

思考与练习

一、填空题

1. “质胜文则野，文胜质则史，文质彬彬，然后君子”的含义是_____。
2. “礼者，人道之极也”的含义是_____。
3. “礼义廉耻，国之四维”的含义是_____。
4. 国际社会公认的“第一礼俗”是_____。

二、简答题

1. 现代服务礼仪的要求有哪些？结合实例谈谈在为客户服务过程中应如何体现“以客为尊”的原则。
2. 结合实际生活，谈谈你对礼仪的差异性的理解。
3. 结合你的生活经验，谈谈你对“礼成于俗，而俗化为礼”的理解。它对你有何



启发？

4. 简述服务礼仪原则的内容。
5. 列举轨道交通服务人员的礼仪素养。
6. 应该从哪些方面提高个人的礼仪修养？

三、案例分析

1. 在一次执行飞行任务前，某机组人员排队穿过候机楼。由于时间尚早，没有乘坐自动步行道，也不想与其他旅客挤做一团。此时，正好有另外一个机组也要穿过候机大楼，机组的十几个人都站在自动步行道上，旁边不规则地放着硕大的出差箱，这些人或左或右地堵满了通道，而身后急于赶飞机的乘客只能看着干着急，想借光过去，但显然由于人太多，很难通过。

讨论：后面这组机组人员的行为有哪些是不符合礼仪的？

2. 一位教师带领一批即将毕业的学生参加一家大型集团公司的招聘会。工作人员忙着为大家倒水接待，但大部分学生的表情很木讷，没有任何表示，席间有位女生还表示自己只喝绿茶。学生们在有空调的大会议室坐着，大多坦然接受工作人员的服务，没有半分客气。

该公司的老总是这位老师的大学同学，所以亲自接待学生一行，而且还非常客气，但几乎没有人回应。当工作人员送来纪念手册，老总双手递送时，学生们大都很随意地用单手接过老总递过来的手册，没有起身也没有致谢。

自始至终，只有一位学生对工作人员的招待表示过感谢，老总递送纪念册时起身双手接过，并客气地说了声：“谢谢，辛苦了！”最后，只有这名学生收到了这家公司的录用通知。其他学生很疑惑甚至不服：“他的成绩并没有我好，凭什么让他去而不让我去？”老师叹了一口气说：“我给你们创造了机会，是你们自己失去了。”

讨论：案例中学生的行为哪些是不合乎礼仪的？

3. “一车一杆，电脑收费，主动交费，谢谢合作”和“一车一杆，电脑收费，闯杆砸车，后果自负”，这是同一城市的两个不同的公路收费站前的提示。

讨论：你认为哪个提示效果会更好？为什么？

4. 在某地一家饭店的午餐时间，来自台湾的旅游团正在用餐，当服务员发现一位70多岁的老人面前的空饭碗时，就轻步上前，柔声说道：“请问老先生，您还要饭吗？”那位先生摇了摇头，服务员又问道：“那先生您完了吗？还需要什么吗？”只见那位老先生冷冷一笑，说：“小姐，我今年70多岁了，这辈子还没落到要饭吃的地步，怎么会要饭吃呢？我的身体还硬朗着呢，不会一下子完的。”由此可见，由于服务人员用语不合规范，尽管出于好心，却无意中伤害到了客人。

讨论：服务人员与老人的对话犯了什么忌讳？